

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.4.1 Perusahaan .....	10
1.4.2 Akademik .....	11
1.4.3 Umum .....	11
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>13</b>
2.1 Kajian Teori .....	13
2.1.1 Pengertian Pariwisata .....	13
2.1.2 Motivasi Perjalanan Pariwisata .....	14
2.1.3 Sarana dan Prasarana Kepariwisata .....	15
2.1.4 Bentuk-Bentuk Pariwisata .....	16

Miranty Sofia, 2015

**ANALISIS KAJIAN PENERAPAN KEAMANAN MAKANAN YANG BERIMPLIKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT. SODEXO INDONESIA (STUDI KASUS DI JAKARTA INTERNATIONAL SCHOOL CILANDAK)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.1.4.1	Menurut Orang Yang Berpergian .....	16
2.1.4.2	Menurut Sifatnya .....	16
2.1.4.3	Menurut Motivasi Perjalanan .....	17
2.1.4.4	Menurut Letak Geografis .....	18
2.1.4.5	Menurut Waktu Berkunjung .....	18
2.1.4.6	Menurut Objeknya .....	18
2.1.4.7	Menurut Angkutan .....	19
2.1.5	Jasa Boga .....	19
2.1.5.1	Katering .....	20
2.1.5.2	Restoran .....	20
2.1.5.3	Kantin .....	21
2.1.6	Pangan .....	22
2.1.7	Kerusakan Bahan Pangan .....	23
2.1.7.1	Kerusakan Mekanis dan Fisik .....	23
2.1.7.2	Kerusakan Kimiawi .....	24
2.1.7.3	Kerusakan Mikrobiologi .....	25
2.1.8	Regulasi Tentang Pangan .....	27
2.1.9	Makanan Jajanan .....	28
2.1.10	Keamanan Makanan .....	30
2.1.11	HACCP ( <i>Hazard Anlysis Critical Control Point</i> ) .....	31
2.1.12	GMP atau <i>Good Manufacturing Practices</i> (Cara Berproduksi Makanan yang Baik) .....	33
2.1.13	<i>Higiene</i> dan Sanitasi .....	34
2.1.13.1	<i>Higiene</i> Karyawan .....	46
2.1.13.2	Pendidikan Tentang <i>Higiene</i> dan Sanitasi .....	48
2.1.13.3	Sumber Kontaminasi .....	50
2.1.14	Pangan Halal .....	51

2.1.15	Kepuasan Konsumen .....	54
2.1.15.1	Memuaskan Keluhan Pelanggan .....	55
2.2	Kerangka Pemikiran .....	56
2.3	Hipotesis .....	58
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>60</b>
3.1	Objek Penelitian .....	60
3.2	Metodologi Penelitian .....	61
3.3	Tahapan Penelitian .....	62
3.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	64
3.5	Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	66
3.6	Operasionalisasi Variabel.....	67
3.7	Analisis Data .....	73
3.7.1	Uji <i>Validitas</i> .....	73
3.7.2	Uji <i>Reliabilitas</i> .....	74
3.7.3	Analisis <i>Korelasi</i> dan <i>Koefisien Determinasi</i> .....	75
3.8	Analisis <i>Regresi</i> .....	76
3.8.1	Analisis <i>Regresi Linear</i> Sederhana .....	77
3.8.2	Rancangan Pengujian Hipotesis .....	78
3.8.3	Pengujian Hipotesis Secara <i>Parsial</i> (Uji-t) .....	78
<b>BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>80</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	80
4.1.1	Profil Perusahaan .....	80
4.1.2	Sodexo Jakarta <i>International School Management</i> .....	83
4.1.3	Lokasi PT. Sodexo .....	83
4.1.4	Visi dan Misi PT. Sodexo .....	84
4.1.5	Fasilitas yang Diberikan PT. Sodexo .....	83

4.2	Gambaran Umum Responden .....	86
4.3	Karakteristik Responden Konsumen.....	87
4.3.1	Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	87
4.3.2	Berdasarkan Usia Responden .....	87
4.3.3	Berdasarkan <i>Grade</i> (Kelas) Responden .....	88
4.3.4	Berdasarkan Kunjungan Responden .....	89
4.4	Karakteristik Responden Karyawan .....	90
4.4.1	Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	90
4.4.2	Berdasarkan Usia Responden .....	91
4.4.3	Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden .....	92
4.4.4	Berdasarkan Jabatan Responden .....	94
4.4.5	Berdasarkan Pendapatan Responden .....	95
4.5	Analisis Deskriptif Data Penelitian .....	96
4.6	Gambaran Variabel Penelitian Ke Konsumen Mengenai Kepuasan Konsumen .....	96
4.6.1	Penampilan Produk Makanan .....	97
4.6.2	Tekstur Produk Makanan .....	97
4.6.3	Perpaduan Warna Pada Produk Makanan .....	98
4.6.4	Tingkat Kematangan Pada Produk Makanan .....	99
4.6.5	Ketersediaan Benda Asing Dalam Produk Makanan .....	100
4.6.6	Penampilan Karyawan Baik, Rapi, dan Bersih .....	101
4.6.7	Karyawan Memiliki Sikap yang Ramah .....	102
4.6.8	Karyawan Memiliki Pengetahuan Baik Tentang Produk Makanan .....	103
4.6.9	Kebersihan Makanan yang Disajikan .....	104
4.6.10	Kebersihan Alat-Alat Makan .....	105
4.6.11	Kebersihan Kantin .....	106
4.6.12	Pelayanan Karyawan dan Jaminan Kebersihan Makanan .....	107

4.7	Rekapitulasi Variabel Penelitian Mengenai Kepuasan Konsumen .....	108
4.8	Gambaran Variabel Penelitian Ke Konsumen Mengenai Kajian Penerapan Keamanan Makanan .....	110
4.8.1	Pemilihan Makanan yang Bersih Untuk Dimakan.....	110
4.8.2	Perhatian Terhadap Kebersihan Alat-Alat Makan .....	111
4.8.3	Kebiasaan Mencuci Tangan Sebelum Makan .....	112
4.8.4	Makanan Berbau Busuk .....	113
4.8.5	Makanan Berwarna Mencolok .....	114
4.8.6	Makanan Tidak Tertutup dan Dihinggapi Lalat .....	115
4.9	Rekapitulasi Variabel Penelitian Ke Konsumen mengenai Kajian Penerapan Keamanan Makanan .....	116
4.10	Gambaran Variabel Penelitian Ke Karyawan Mengenai Kepuasan Konsumen .....	118
4.10.1	Pernyataan Penampilan Diri Karyawan .....	118
4.10.2	Pernyataan Penggunaan Seragam Kerja yang Lengkap.....	119
4.10.3	Penjaminan Kebersihan Produk Makanan yang Disajikan .....	120
4.10.4	Kematangan Produk yang Disajikan Memuaskan Pelanggan .....	121
4.10.5	Penampilan Produk Makanan yang Disajikan Menjadi Daya Tarik Konsumen .....	122
4.10.6	Aroma Produk Makanan yang Disajikan Menjadi Daya Tarik Konsumen .....	123
4.10.7	Rasa Produk Makanan yang Disajikan Sesuai Dengan Kepuasan Konsumen .....	124
4.10.8	Tekstur Produk Makanan yang Disajikan Sesuai Dengan Kepuasan Konsumen .....	125
4.10.9	Kenyamanan Konsumen Saat Berada di Kantin .....	126

4.10.10	Menjaga Kebersihan Area <i>Kitchen</i> dan Kantin .....	127
4.11	Rekapitulasi Variabel Penelitian Ke Karyawan Mengenai Kepuasan Konsumen .....	128
4.12	Gambaran Variabel Penelitian Ke Karyawan Mengenai Kajian Penerapan Keamanan Makanan.....	130
4.12.1	Pengetahuan Tentang Keamanan Makanan .....	130
4.12.2	Pengetahuan Tentang HACCP .....	131
4.12.3	Komitmen Manajemen.....	132
4.12.4	Bahaya Pada Produk yang Dihasilkan .....	133
4.12.5	Kontaminasi Silang Dalam Pengolahan Produk .....	134
4.12.6	Pemeliharaan Infrastruktur.....	135
4.12.7	Pencahayaan Ruangan .....	136
4.12.8	Pembuangan Asap Dari Dapur.....	137
4.12.9	Penyediaan Lemari Penyimpanan Dingin .....	138
4.12.10	Fasilitas Untuk Mencuci Tangan .....	139
4.12.11	Menjaga Kebersihan Tempat Pengolahan Makanan .....	140
4.12.12	Pembuangan Air Kotor ( <i>Drainage</i> ) .....	141
4.12.13	Pemisahan Sampah Organik dan Non Organik .....	142
4.12.14	Ketersediaan <i>Sanitizer</i> , <i>Tissue</i> Kertas .....	143
4.12.15	Menjaga dan Mengontrol Kebersihan <i>Chiller</i> dan <i>Freezer</i> .....	144
4.12.16	Kualitas Air Untuk Memasak .....	145
4.12.17	Menjaga Kebersihan <i>Trolley</i> .....	146
4.12.18	Menjaga Kebersihan Tempat Penyimpanan Peralatan .....	147
4.12.19	Menggunakan Peralatan yang Dalam Keadaan Baik .....	148
4.12.20	Meja Kerja .....	149
4.12.21	Kain Lap.....	150
4.12.22	Tidak Terdapat Tumpukan Barang di Dapur dan <i>Store</i> .....	151

4.12.23 Menjaga Kebersihan <i>Store</i> .....	152
4.12.24 Menjaga Kebersihan <i>Dishwasher Area</i> .....	153
4.12.25 Ketersediaan <i>Pest Control</i> .....	154
4.12.26 Penerimaan Bahan Makanan Sesuai Dengan Prosedur .....	155
4.12.27 Bahan Makanan yang Dikemas .....	156
4.12.28 Penyimpanan Bahan Makanan .....	157
4.12.29 Penerapan Sistem FIFO .....	158
4.12.30 Penggunaan Seragam Lengkap .....	159
4.12.31 Penampilan Diri .....	160
4.12.32 Mencuci Tangan.....	161
4.12.33 Pengadaan Pelatihan HACCP .....	162
4.12.34 Pengadaan Pelatihan Kajian Penerapan Sistem Keamanan Makanan .....	163
4.12.35 Penyimpanan Bahan Kimia.....	164
4.12.36 Bahan Makanan Dalam Keadaan Baik dan Segar .....	165
4.12.37 Proses Pemasakan Hingga Matang .....	166
4.12.38 Penggantian Rutin Minyak Goreng .....	167
4.13 Rekapitulasi Variabel Penelitian Ke Karyawan Mengenai Kajian Penerapan Keamanan Makanan .....	168
4.14 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	172
4.14.1 Uji Validitas .....	172
4.14.2 Uji Reliabilitas Instrumen .....	173
4.15 Pengaruh Kajian Penerapan Keamanan Makanan (X) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	174
4.15.1 Analisis Persamaan Regresi Linear Sederhana .....	174
4.15.2 Analisis Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i> .....	175
4.15.3 Analisis Koefisien Determinasi .....	176
4.15.4 Pengujian Hipotesis (Uji-t) .....	177

4.16	Pembahasan Hasil Penelitian .....	178
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		
<b>181</b>		
5.1	Kesimpulan .....	181
5.2	Saran .....	181
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		
<b>LAMPIRAN .....</b>		



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keluhan Konsumen .....	8
Tabel 2.1	Beberapa Mikroba Pembusuk .....	26
Tabel 2.2	Suhu Penyimpanan Bahan Mentah .....	37
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel .....	67
Tabel 3.2	Klasifikasi <i>Koefisien Korelasi</i> .....	76
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden Konsumen .....	87
Tabel 4.2	Karakteristik Usia Responden Konsumen .....	87
Tabel 4.3	Karakteristik <i>Grade</i> (Kelas) Responden Konsumen .....	88
Tabel 4.4	Karakteristik Kunjungan Responden Konsumen .....	89
Tabel 4.5	Karakteristik Jenis Kelamin Responden Karyawan .....	90
Tabel 4.6	Karakteristik Usia Responden Karyawan .....	91
Tabel 4.7	Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden Karyawan .....	92
Tabel 4.8	Karakteristik Jabatan Responden Karyawan.....	94
Tabel 4.9	Karakteristik Pendapatan Responden Karyawan .....	95
Tabel 4.10	Persepsi Responden Tentang Penampilan Produk Makanan .....	97
Tabel 4.11	Persepsi Responden Tentang Tekstur Produk Makanan .....	97
Tabel 4.12	Persepsi Responden Tentang Perpaduan Warna Pada Produk Makanan .....	98
Tabel 4.13	Persepsi Responden Tentang Tingkat Kematangan Pada Produk Makanan .....	99
Tabel 4.14	Persepsi Responden Tentang Keterdapatn Benda Asing Dalam Produk Makanan .....	100
Tabel 4.15	Persepsi Responden Tentang Penampilan Karyawan .....	101
Tabel 4.16	Persepsi Responden Tentang Sikap Ramah Karyawan.....	102
Tabel 4.17	Persepsi Responden Tentang Pengetahuan Karyawan Mengenai Produk Makanan .....	103

Miranty Sofia, 2015

**ANALISIS KAJIAN PENERAPAN KEAMANAN MAKANAN YANG BERIMPLIKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT. SODEXO INDONESIA (STUDI KASUS DI JAKARTA INTERNATIONAL SCHOOL CILANDAK)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.18 Persepsi Responden Tentang Kebersihan Makanan yang Disajikan .....	104
Tabel 4.19 Persepsi Responden Tentang Kebersihan Alat-Alat Makan .....	105
Tabel 4.20 Persepsi Responden Tentang Kebersihan Kantin .....	106
Tabel 4.21 Pelayanan Karyawan Dan Jaminan Kebersihan Makanan .....	107
Tabel 4.22 Rekapitulasi Penilaian Mengenai Kepuasan Konsumen .....	108
Tabel 4.23 Persepsi Responden Tentang Pemilihan Makanan yang Bersih Untuk Dimakan .....	110
Tabel 4.24 Persepsi Responden Tentang Perhatian Terhadap Kebersihan Alat-Alat Makan .....	111
Tabel 4.25 Persepsi Responden Tentang Kebiasaan Mencuci Tangan Sebelum Makan .....	112
Tabel 4.26 Persepsi Responden Tentang Makanan Berbau Busuk .....	113
Tabel 4.27 Persepsi Responden Tentang Makanan Berwarna Mencolok .....	114
Tabel 4.28 Persepsi Responden Tentang Makanan Tidak Tertutup dan Dihinggapi Lalat .....	115
Tabel 4.29 Rekapitulasi Penilaian mengenai Kajian Penerapan Keamanan Makanan .....	116
Tabel 4.30 Persepsi Responden Tentang Pernyataan Penampilan Diri .....	118
Tabel 4.31 Persepsi Responden Tentang Penggunaan Seragam Kerja yang Lengkap .....	119
Tabel 4.32 Persepsi Responden Tentang Jaminan Kebersihan Produk Makanan yang Disajikan .....	120
Tabel 4.33 Persepsi Responden Tentang Kematangan Produk yang Disajikan Memuaskan Pelanggan .....	121
Tabel 4.34 Persepsi Responden Tentang Penampilan Produk Makanan yang Disajikan Menjadi Daya Tarik Konsumen .....	122
Tabel 4.35 Persepsi Responden Tentang Aroma Produk Makanan yang Disajikan Menjadi Daya Tarik Konsumen .....	123
Tabel 4.36 Persepsi Responden Tentang Rasa Produk Makanan yang Disajikan Sesuai Dengan Kepuasan Konsumen .....	124

Tabel 4.37 Persepsi Responden Tentang Tekstur Produk Makanan yang Disajikan Sesuai Dengan Kepuasan Konsumen .....	125
Tabel 4.38 Persepsi Responden Tentang Kenyamanan Konsumen Saat Berada di Kantin .....	126
Tabel 4.39 Persepsi Responden Tentang Kewajiban Menjaga Kebersihan Area <i>Kitchen</i> dan Kantin .....	127
Tabel 4.40 Rekapitulasi Penilaian Mengenai Kepuasan Konsumen .....	128
Tabel 4.41 Persepsi Responden Tentang Pengetahuan Tentang Keamanan Makanan .....	130
Tabel 4.42 Persepsi Responden Tentang Pengetahuan Tentang HACCP.....	131
Tabel 4.43 Persepsi Responden Tentang Komitmen Manajemen .....	132
Tabel 4.44 Persepsi Responden Tentang Apakah Produk yang Dihasilkan Dapat Menghadirkan Bahaya Mikrobiologi, Bahaya Kimia, dan Fisik .....	133
Tabel 4.45 Persepsi Responden Tentang Kontaminasi Silang Dalam Pengolahan Produk .....	134
Tabel 4.46 Persepsi Responden Tentang Pemeliharaan Infrastruktur .....	135
Tabel 4.47 Persepsi Responden Tentang Pencahayaan Ruangan .....	136
Tabel 4.48 Persepsi Responden Tentang Pembuangan Asap Dari Dapur .....	137
Tabel 4.49 Persepsi Responden Tentang Penyediaan Lemari Penyimpanan Dingin.....	138
Tabel 4.50 Persepsi Responden Tentang Tersedianya Fasilitas Untuk Mencuci Tangan .....	139
Tabel 4.51 Persepsi Responden Tentang Menjaga Kebersihan Tempat Pengolahan Makanan .....	140
Tabel 4.52 Persepsi Responden Tentang Pembuangan Air Kotor ( <i>Drainage</i> ) .....	141
Tabel 4.53 Persepsi Responden Tentang Melakukan Pemisahan Saat Membuang Sampah Organik dan Non Organik .....	142
Tabel 4.54 Persepsi Responden Tentang Ketersediaan <i>Sanitizer</i> , Hand Gloves, <i>Tissue</i> Kertas Untuk Menjaga Sanitasi Lingkungan .....	143
Tabel 4.55 Persepsi Responden Tentang Menjaga dan Melakukan Pengontrolan Terhadap Kebersihan dan Kondisi <i>Chiller</i> dan <i>Freezer</i> .....	144

Tabel 4.56 Persepsi Responden Tentang Kualitas Air yang Digunakan Untuk Memasak .....	145
Tabel 4.57 Persepsi Responden Tentang Menjaga dan Memperhatikan Kebersihan <i>Trolley</i> .....	146
Tabel 4.58 Persepsi Responden Tentang Menjaga Kebersihan Tempat Penyimpanan Peralatan .....	147
Tabel 4.59 Persepsi Responden Tentang Menggunakan Peralatan yang Dalam Keadaan Baik .....	148
Tabel 4.60 Persepsi Responden Tentang Meja Kerja .....	149
Tabel 4.61 Persepsi Responden Tentang Kain Lap .....	150
Tabel 4.62 Persepsi Responden Tentang Tidak Terdapat Tumpukan Barang di Dapur dan <i>Store</i> .....	151
Tabel 4.63 Persepsi Responden Tentang Menjaga Kebersihan <i>Store</i> .....	152
Tabel 4.64 Persepsi Responden Tentang Menjaga Kebersihan <i>Dishwasher Area</i> .....	153
Tabel 4.65 Persepsi Responden Tentang Ketersediaan <i>Pest Control</i> .....	154
Tabel 4.66 Persepsi Responden Tentang Penerimaan Bahan Makanan Sesuai Dengan Prosedur .....	155
Tabel 4.67 Persepsi Responden Tentang Bahan Makanan yang Dikemas .....	156
Tabel 4.68 Persepsi Responden Tentang Penyimpanan Bahan Makanan.....	157
Tabel 4.69 Persepsi Responden Tentang Penerapan Sistem FIFO .....	158
Tabel 4.70 Persepsi Responden Tentang Penggunaan Seragam Lengkap .....	159
Tabel 4.71 Persepsi Responden Tentang Penampilan Diri .....	160
Tabel 4.72 Persepsi Responden Tentang Mencuci Tangan .....	161
Tabel 4.73 Persepsi Responden Tentang Pengadaan Pelatihan HACCP .....	162
Tabel 4.74 Persepsi Responden Tentang Pengadaan Pelatihan Kajian Penerapan Sistem Keamanan Makanan .....	163
Tabel 4.75 Persepsi Responden Tentang Penyimpanan Bahan Kimia .....	164
Tabel 4.76 Persepsi Responden Tentang Bahan Makanan Dalam Keadaan Baik dan Segar .....	165

Tabel 4.77 Persepsi Responden Tentang Proses Pemasakan Hingga Matang .....	166
Tabel 4.78 Persepsi Responden Tentang Penggantian Rutin Minyak Goreng .....	167
Tabel 4.79 Rekapitulasi Penilaian Mengenai Kajian Penerapan Keamanan Makanan .....	168
Tabel 4.80 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen .....	172
Tabel 4.81 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Penelitian .....	173
Tabel 4.82 <i>Coefficients</i> .....	174
Tabel 4.83 <i>Correlations</i> .....	175
Tabel 4.84 Koefisien Korelasi dan Taksirannya .....	175
Tabel 4.85 <i>Model Summary</i> .....	176
Tabel 4.86 <i>Coefficients</i> .....	177

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Asal Pangan Penyebab KLB Keracunan Pangan .....	3
Gambar 1.2 Hasil Pengujian Sampel PJAS 2011 .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Teori .....	58
Gambar 3.1 <i>Hygiene &amp; Food Safety Audit</i> Tahun 2012 .....	63
Gambar 4.1 Chef Manager, Gerald Zemke .....	81
Gambar 4.2 Project Manager, Shevia Sumaheny.....	81
Gambar 4.3 Assistant Project Manager, Isnaini Ari .....	81
Gambar 4.4 Site HRD Supervisor, Rifai Ahmad .....	82
Gambar 4.5 Site QHSE Supervisor, Rifchan Assidiq .....	82
Gambar 4.6 Executive Chef, Adi Rismanto .....	82

Miranty Sofia, 2015

**ANALISIS KAJIAN PENERAPAN KEAMANAN MAKANAN YANG BERIMPLIKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT. SODEXO INDONESIA (STUDI KASUS DI JAKARTA INTERNATIONAL SCHOOL CILANDAK)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Gambar 4.7 Admin/Fin, Eti Helnawati .....	83
Gambar 4.8 Head Storekeeper, A. Cholik.....	83
Gambar 4.9 Karakteristik Jenis Kelamin Responden Konsumen .....	87
Gambar 4.10 Karakteristik Usia Responden Konsumen.....	87
Gambar 4.11 Karakteristik <i>Grade</i> (Kelas) Responden Konsumen .....	88
Gambar 4.12 Karakteristik Kunjungan Responden Konsumen .....	89
Gambar 4.13 Karakteristik Jenis Kelamin Responden Karyawan .....	90
Gambar 4.14 Karakteristik Usia Responden Karyawan .....	91
Gambar 4.15 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden Karyawan .....	92
Gambar 4.16 Karakteristik Jabatan Responden Karyawan .....	94
Gambar 4.17 Karakteristik Pendapatan Responden Karyawan .....	95